



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA



Plano de Ação

2022

Fundação Hemocentro de Brasília

Janeiro 2022



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

“O que eu vi, sempre, é que toda ação principia mesmo é por uma palavra pensada. Palavra pegante, dada ou guardada, que vai rompendo rumo.”

Guimarães Rosa
Grande Sertão: Veredas



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Hemocentro de Brasília (FHB) tem o compromisso de estimular a participação social e ser um canal de comunicação, de relacionamento direto entre os cidadãos e a instituição. Como Ouvidoria de um serviço público do Distrito Federal, integra o Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF, o SIGO-DF.

As manifestações registradas pelos cidadãos na Ouvidoria permitem que os gestores avaliem continuamente os processos de trabalho, façam as correções necessárias e aprimorem os serviços prestados à sociedade.

O presente Plano de Ação atende a Instrução Normativa Nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015.

Este Plano foi elaborado considerando o planejamento estratégico 2020-2023 e o Encontro de Análise Crítica desta Fundação - ocorrido em agosto de 2021 -, bem como a Semana de Planejamento SIGO - 2022 e as orientações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Os dados aqui apresentados foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, bem como do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal. O painel está disponível na página inicial do sistema OUV-DF (<https://www.ouv.df.gov.br/>). É uma ferramenta acessível a todo o cidadão e garante a transparência das informações.

É importante ressaltar que, além do trabalho específico, a Ouvidoria do Hemocentro integra o Comitê Interno de Governança, o Comitê de Integridade e Gestão de Riscos e o Colegiado de Gestão da Fundação Hemocentro de Brasília.



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Mapa estratégico da FHB 2020-2023

O mapa estratégico da Fundação Hemocentro para o período 2020-2023 pode ser observado a seguir.



MISSÃO

Garantir o fornecimento de sangue e seus componentes para abastecimento da rede de saúde pública do DF com qualidade assegurada, além de oferecer suporte aos transplantes no DF e atendimento ambulatorial multidisciplinar aos portadores de coagulopatias hereditárias no DF.

VISÃO

Ser reconhecida como instituição pública de saúde com alta credibilidade para a população do DF, sendo considerada como uma das melhores hemorredes do país.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

VALORES ORGANIZACIONAIS

- Qualidade - compromisso com a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços.
- Integridade - ética, transparência e compromisso legal em todas as suas ações, funções e relações.
- Satisfação do cliente (doador, receptor e paciente) - promoção de experiência única e inesquecível por meio do melhor atendimento possível.
- Gestão eficaz e participativa - atuação colaborativa que valoriza e promove a participação de todos no alcance dos resultados da FHB.
- Comprometimento - identificação com a missão da organização.

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Fundação Hemocentro de Brasília compromete-se com o cumprimento das normativas e com a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, buscando a satisfação do cliente por meio da qualificação das equipes e da gestão eficaz e participativa.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dentre os objetivos estratégicos da instituição, agrupados por eixos, destacamos aqueles com os quais o trabalho da Ouvidoria está mais fortemente relacionado:

EIXO 1 - Desenvolver os mecanismos de governança e gestão

Neste eixo, um dos indicadores é acompanhado diretamente pela Ouvidoria. Ele é um dos índices relativos ao seguinte objetivo:

1.1 Estabelecer e monitorar a execução da estratégia organizacional

Indicador 1.1b: Percentual de manifestações consideradas resolvidas pelo cidadão

Meta 2020/2021 = 70%

O trabalho da Ouvidoria também contribui fortemente para o alcance das metas relativas a outro objetivo do Eixo 1, qual seja:

1.5 Tornar a FHB um dos melhores locais para se trabalhar no DF até 2023



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

E ainda colabora para a consecução de um dos objetivos pactuados no Plano Diretor de Sangue e no PPA 2020-2023, constante no Eixo 3 do Mapa Estratégico:

EIXO 3 - Qualificar a assistência hemoterápica e hematológica

3.2. Aumentar o percentual de doadores de repetição na FHB

Planejamento SIGO 2022

Durante a Semana de Planejamento SIGO 2022, foram apresentados os Indicadores de Performance Institucional da Rede, quais sejam:

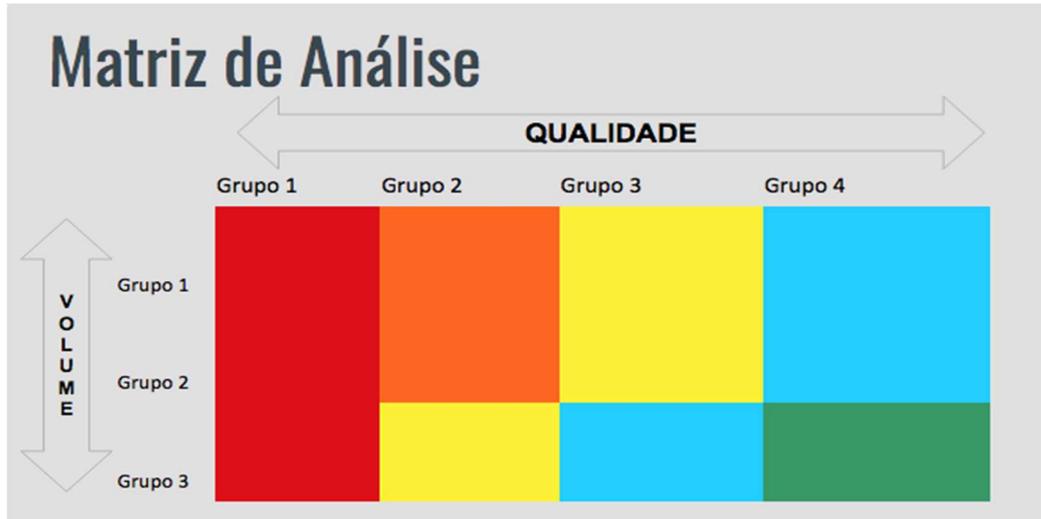
Indicadores de performance do SIGO/DF

- Recomendação da Ouvidoria
- Satisfação com o serviço de Ouvidoria e
- Qualidade da Resposta

Indicador de performance em serviços

- Resolutividade

De acordo com a Matriz de Análise elaborada pela Ouvidoria-Geral a partir dos elementos estruturantes Volume e Qualidade, o Hemocentro encontra-se na categoria verde, visto que na dimensão Volume a instituição compõe o Grupo 3 (órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano) e na dimensão Qualidade, o grupo 4 (todos os indicadores acima ou igual à meta SIGO). Isso significa um bom desempenho em relação aos elementos estabelecidos.



DIAGNÓSTICO

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria da FHB recebeu **1.718 manifestações** relativas ao atendimento na Fundação Hemocentro de Brasília (FHB), classificadas da seguinte forma: **1.084 elogios** (63%), **317 sugestões** (18,5%), **256 reclamações** (14,9%), **36 informações** (2,1%), **20 solicitações** (1,2%) e **5 denúncias** (0,3%).

Todas as manifestações foram respondidas no prazo. O tempo médio de resposta foi de **4,3 dias**.

CLASSIFICAÇÃO





FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

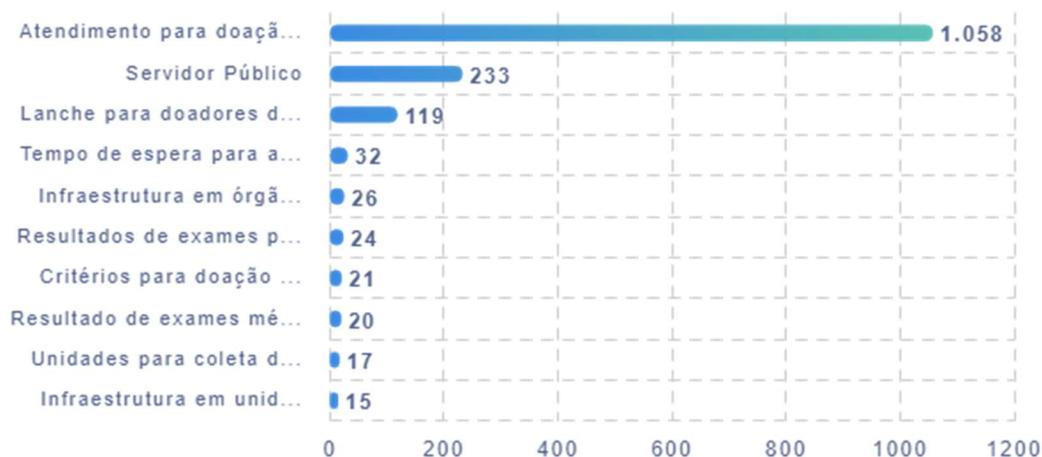
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Ao compararmos a quantidade de manifestações recebidas em 2021 com as 1263 registradas em 2020, observamos que houve um crescimento de 36%. Quanto à classificação, percebemos um aumento significativo de 73,2% nos elogios (626 em 2020) e 50,2% nas sugestões (211 em 2020). Já as reclamações tiveram uma redução de 34,7% (392 em 2020).

Classificação	2020	2021	Variação
ELOGIO	626	1084	73,2% ↑
SUGESTÃO	211	317	50,2% ↑
RECLAMAÇÃO	392	256	- 34,7% ↓
INFORMAÇÃO	12	36	200% ↑
SOLICITAÇÃO	18	20	11,1% ↑
DENÚNCIA	4	5	25% ↑
TOTAL	1263	1718	36% ↑

O gráfico abaixo apresenta os assuntos mais demandados em 2021:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Como se pode verificar, os assuntos “Atendimento para doação de sangue”, “Servidor Público” e “Lanche para doadores de sangue” somaram 1.410 manifestações, ou seja, 82% do total das 1718 demandas recebidas.

O quadro abaixo demonstra a distribuição desses três assuntos, conforme a classificação da manifestação.

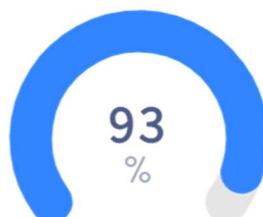
ASSUNTO	Elogio	Sugestão	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	TOTAL (%)
Atendimento para doação de sangue	839	97	85	29	8	-	1.058 (67,6%)
Servidor Público	195	-	32	2	-	4	233 (14,9%)
Lanche para doadores de sangue	17	78	24	-	-	-	119 (7,6%)
TOTAL	1.051	175	141	31	8	4	1.410 (82%)

No ano de 2021, da mesma maneira que em 2020, a Fundação Hemocentro de Brasília conseguiu bons índices de desempenho. O Painel de Ouvidoria do Distrito Federal registra os seguintes percentuais, referentes aos itens da Pesquisa de Satisfação avaliados pelos cidadãos durante o período.

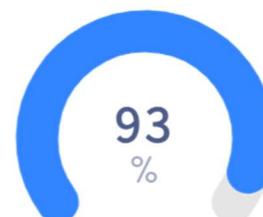
ÍNDICE DE
RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SERVIÇO DE
OUVIDORIA



ÍNDICE DE
RECOMENDAÇÃO

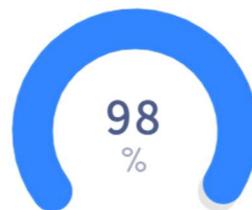


GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA



Atualmente, a Pesquisa de Satisfação pode ser preenchida pelos cidadãos que registraram denúncias, reclamações e solicitações, de forma identificada, após o recebimento da resposta definitiva ou complementar.

Em 2021 a FHB recebeu 281 manifestações assim classificadas – 5 denúncias, 20 solicitações e 256 reclamações. Sessenta e oito (68) manifestações foram avaliadas pelos cidadãos: 62 reclamações e 6 solicitações. Os índices de resolutividade foram de 76% e 83%, respectivamente.

Como 41 manifestações recebidas no período eram anônimas (5 denúncias e 36 reclamações), as 68 avaliações obtidas correspondem a 28,3% das 240 manifestações válidas para a Pesquisa de Satisfação.

Em relação à Carta de Serviços, o índice de clareza das informações manteve-se, como no ano anterior, em **100%**. Porém, 25% dos respondentes afirmam não ter conhecimento da Carta.

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA





FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Vale lembrar que tais indicadores podem ser alterados a qualquer momento, a depender da avaliação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo Hemocentro de Brasília.

Considerando-se os índices alcançados em 2021, os Indicadores de Performance Institucional da Rede mencionados anteriormente e as metas estabelecidas no Plano de Ação SIGO para 2022, tem-se o seguinte cenário:

	INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE	RESULTADOS FHB 2021	METAS SIGO 2022
Indicadores de performance do SIGO/DF	RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	93%	73%
	SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA	93%	64%
	QUALIDADE DA RESPOSTA	86%	48%
Indicador de performance em serviços	RESOLUTIVIDADE	76%*	42%

* É importante registrar que durante o Encontro de Análise Estratégica desta Fundação, ocorrido em agosto de 2021, definiu-se que a meta de Resolutividade para 2022 será de **80%**. Os gestores compreendem que este é um indicador institucional e que o seu alcance depende do compromisso e envolvimento de todas as áreas para oferecer, mais do que respostas adequadas aos manifestantes, uma boa experiência aos cidadãos que comparecem ao Hemocentro de Brasília.

Este Plano estabelece ações com o objetivo de melhorar os serviços prestados e atender satisfatoriamente a população. Tais ações também têm o propósito de contribuir para o alcance das metas estabelecidas em cada um dos Indicadores de Performance da Rede SIGO-DF.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

AÇÕES

Tendo em vista o diagnóstico apresentado, a Ouvidoria do Hemocentro de Brasília definiu as seguintes ações para o desenvolvimento do trabalho a ser realizado em 2022:

1. Definição de estratégias e ações para incentivar o preenchimento da Pesquisa de Satisfação após o recebimento da resposta da Ouvidoria

Objetivo: Ampliar o percentual de respostas à Pesquisa de Satisfação.

Indicador: Percentual de Pesquisas de Satisfação preenchidas.

Meta: 50%.

Monitoramento: Trimestral.

Resultado esperado: Aumento do volume de manifestações avaliadas.

2. Análise das respostas consideradas não resolvidas

Objetivo: Oferecer resposta complementar e buscar o aprimoramento das respostas dadas aos cidadãos.

Indicador: Percentual de resolutividade.

Meta: 80%.

Monitoramento: Trimestral.

Resultados esperados: Cidadão satisfeito com os serviços prestados; índice de resolutividade melhorado.

3. Pós-atendimento

Objetivo: Compreender a expectativa do cidadão e oferecer a possibilidade de uma relação mais direta com a Ouvidoria.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

Indicador: Percentual de pós-atendimentos realizados (em relação ao número de manifestações avaliadas como “não resolvidas”).

Meta: 50%.

Monitoramento: Trimestral.

Resultado esperado: Índice de resolutividade melhorado.

4. Laboratório de respostas

Objetivo: Formular respostas mais compreensíveis e suficientes, que atendam às necessidades dos cidadãos.

Indicador: Percentual de satisfação com a resposta.

Meta: 90%.

Monitoramento: Trimestral.

Resultado esperado: Cidadão satisfeito com a resposta oferecida pela Ouvidoria do Hemocentro.

Além das ações acima apresentadas, a Ouvidoria do Hemocentro dará continuidade a outras atividades que já vêm sendo desenvolvidas, quais sejam:

Integração com as áreas para que os subsídios às respostas sejam mais suficientes

A Ouvidoria da FHB busca continuamente a integração com as áreas responsáveis pelo envio de subsídios para a formulação de respostas ao cidadão. Isso propicia uma comunicação mais clara e efetiva com os profissionais dos diversos setores do Hemocentro.

Formação continuada em Ouvidoria

As servidoras da Ouvidoria do Hemocentro participam dos cursos de Formação Continuada em Ouvidoria, promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com o objetivo de aperfeiçoar o trabalho realizado na Ouvidoria.



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA**

Atendimento dos pedidos de acesso à informação

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria do Hemocentro atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão. Em 2021 a Fundação Hemocentro recebeu 32 pedidos de acesso à informação por meio do e-SIC. Todos foram respondidos no prazo legal. Não houve interposição de recursos.

Atualização Transparência Ativa

A Ouvidoria do Hemocentro contribui para a atualização das informações de Transparência Ativa no site da Fundação. Nos últimos cinco anos, a instituição alcançou 100% de conformidade das informações, sendo premiada por isso.

Atualização e divulgação da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que oferece informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pela Fundação Hemocentro de Brasília. Para tanto, é necessária a atualização das informações publicadas no site. A Ouvidoria, juntamente com a Assessoria de Comunicação, faz a revisão e articula com as áreas responsáveis a sua atualização. A divulgação deve ser aprimorada para ampliar o conhecimento da Carta pelos cidadãos.

Revisão do Procedimento Operacional Padrão (POP) e do Mapa de Processos

A revisão dos Procedimentos Operacionais da instituição deve ser feita anualmente.

Em 2022, a Fundação Hemocentro de Brasília receberá visita de Auditoria para certificação pela Norma ABNT ISO 9001:2015. Todas as áreas que compõe o escopo, entre elas a Ouvidoria, devem estar preparadas para a avaliação, com mapas de processos e procedimentos operacionais padrão revistos e atualizados.

Como informado na Apresentação deste Plano, a Ouvidoria do Hemocentro integra o **Comitê Interno de Governança**, o **Comitê de Integridade e Gestão de Riscos** e o **Colegiado de Gestão** da Fundação Hemocentro de Brasília.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÕES E RESULTADOS

Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência

Para comemorar o Dia do Ouvidor, em março de 2021 foi realizada pela primeira vez no Hemocentro, a **Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência**, construída em parceria com a Assessoria de Comunicação e a Assessoria de Integridade e Gestão de Risco. O objetivo foi intensificar a relação entre a Ouvidoria e seus usuários (cidadãos, servidores, colaboradores), bem como fortalecer a compreensão sobre participação social, integridade e transparência na administração pública.

A Semana passou a integrar o calendário de eventos do Hemocentro e, em 2022, acontecerá entre os dias 28 e 31 de março.

Relatórios trimestrais e relatório anual

Os relatórios de Ouvidoria são regularmente publicados no site institucional. Com o objetivo de ampliar o conhecimento, esses documentos serão encaminhados, por meio de processo SEI, ao presidente, chefes de Divisão, Subdivisão, Assessorias e Seções da Fundação.

Para conhecimento dos servidores, a divulgação da publicação dos relatórios no site será feita por meio do grupo Hemo Informa (WhatsApp).

Elogios nominais

Os elogios nominais são encaminhados mensalmente - para conhecimento e divulgação - aos setores de trabalho dos servidores elogiados.

Instâncias de governança e gestão

Como integrante dessas instâncias na instituição, a ouvidora frequentemente apresenta dados e compartilha informações com os gestores, contribuindo para a revisão dos processos de trabalho, o aprimoramento dos serviços e a satisfação dos cidadãos.



FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUIDORIA

CRONOGRAMA

A seguir apresentamos o cronograma das ações para 2022.

AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Estratégias e ações para preenchimento da Pesquisa de Satisfação												
Análise das respostas consideradas não resolvidas												
Pós-atendimento												
Laboratório de respostas												
Integração com as áreas												
Formação continuada	Aguardando calendário dos cursos											
Atualização Carta de Serviços												
Atualização Transparência Ativa												
Revisão POP e Mapa de Processos												
Auditoria ISO 9001:2015												
Semana de Ouvidoria, Integridade e Transparência			28-31									
Relatórios trimestrais												
Relatório Anual												
Elogios nominais												
Comitê Interno de Governança		24			26			25			17	

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Comitê de Integridade e Gestão de Riscos	27		24	28		30			29	24		
Colegiado de Gestão		8-EXT	29	26	31	28	26	30	27	25	29	13
OGDF – GT Qualidade da resposta	Aguardando calendário de reuniões											
OGDF – GT Formação Continuada	Aguardando calendário de reuniões											
Plano de Ação 2023												

CONCLUSÃO

A Assembléia Geral das Nações Unidas publicou, em 2020, a Resolução 75/186, destacando o papel central das ouvidorias públicas em três grandes frentes:

- 1) Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais;
- 2) Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade;
- 3) Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.

A referida resolução confirma a importância do trabalho já desenvolvido pela Ouvidoria do Hemocentro, bem como pelas demais ouvidorias vinculadas à Ouvidoria-Geral do DF.

Reiteramos aqui o compromisso da Ouvidoria em ser uma ponte que promove o encontro entre os cidadãos e a Fundação Hemocentro de Brasília. Desejamos que, cada vez mais, esses encontros sejam positivos, construtivos e benéficos para toda a sociedade.





FUNDAÇÃO
Hemocentro
DE BRASÍLIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

Ibaneis Rocha

Governador do Distrito Federal

Osnei Okumoto

Presidente da Fundação Hemocentro de Brasília

Equipe da Ouvidoria do Hemocentro

Fernanda Nogueira

Ouvidora

Lauciene Maria Montalvão

Analista de Atividades do Hemocentro

Thays Rachel Borba de Souza Machado

Técnica de Atividades do Hemocentro